

# **Kundernes syn på S-togsstationer**

## **Abstrakt**

Tetraplan A/S har for DSB S-tog undersøgt, hvad kunderne mener om S-togsstationerne. Formålet med undersøgelsen er bedre at kunne prioritere de økonomiske ressourcer, der anvendes på S-togsstationerne. Hvilke funktioner er vigtigst for kunderne, og hvordan vurderer kunderne forskellige elementer på forpladsen, på adgangsvejene til perronen og på selve perronen? Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse på 14 stationer og fire kvalitative fokusgruppeinterview. Paperet sammenfatter rapportens resultater.

## **Forfattere**

Trafikplanlægger, Rasmus Gravesen, Tetraplan A/S  
Planlægningschef, Anne Pilegaard, DSB S-tog

## **Key words - dansk**

DSB S-tog, stationer, kundernes mening

## **Key words - English**

DSB S-train, Stations, customer's viewpoints

## **Session**

Den københavnske S-bane

## **År**

2007

## **Baggrund, sigte og metode**

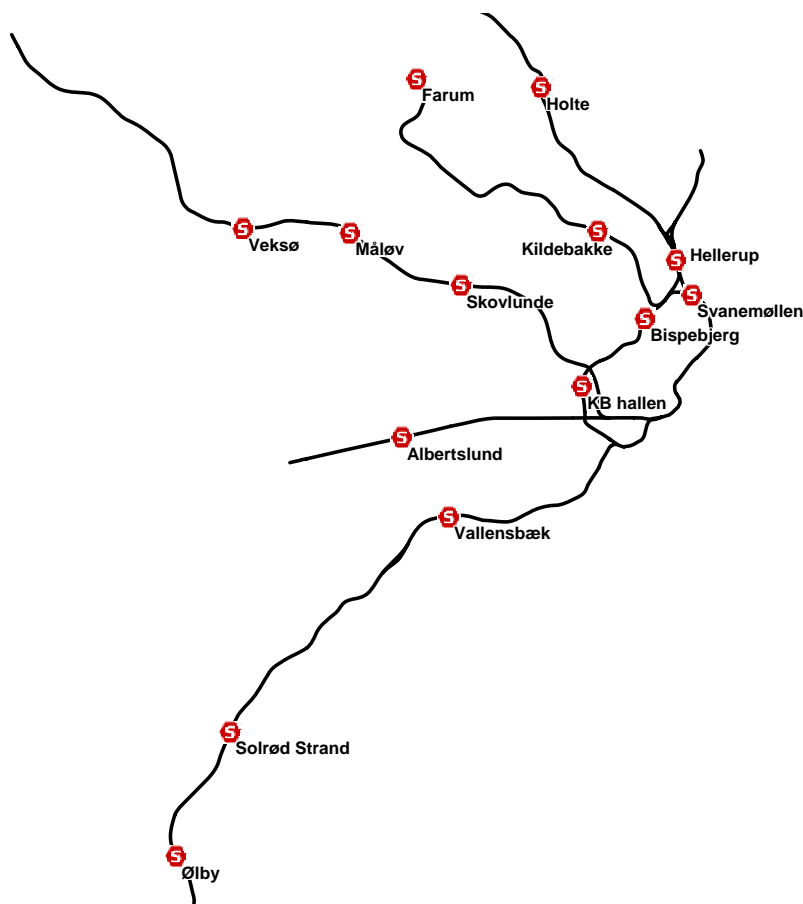
I det såkaldte "Stationsprogram" ønsker DSB S-tog at udvikle og implementere et værktøj til at prioritere de økonomiske ressourcer, der anvendes på S-togsstationerne. På hvilke stationer skal man iværksætte hvilke initiativer og i hvilken tidsmæssig rækkefølge? Rapporten der ligger til grund for dette paper bidrager til at belyse, hvordan kunderne ser på stationerne, hvilket er en vigtig byggesten af viden i den samlede prioritering.

Formålet med undersøgelsen er at øge kendskabet til hvilke elementer og forhold på stationerne, som har betydning for kunderne. De spørgsmål der bl.a. søges besvaret er: Hvordan benyttes stationernes faciliteter? Hvad er godt og hvad er mindre godt? Og hvor ønsker kunderne en større indsats? Der er gennemført en kvantitativ spørgeundersøgelse og kvalitative fokusgruppeinterview.

DSB S-tog har gennem de løbende kundeundersøgelser (EPSI) et vist kendskab til kundernes præferencer. Her finder man, at forholdene på S-togsstationerne har en vis betydning for kundernes tilfredshed og loyalitet, men at andre forhold som drift og information har en større betydning. Måske er det ikke stationen, der i første omgang er afgørende for valg af transportform. Men brug af og ophold på stationer indgår som et led i en samlet rejseoplevelse og har derfor på længere sigt indflydelse på valg og fravalg af S-tog. Ønsket med denne undersøgelse er at komme et spadestik dybere, end det er muligt i de løbende kundeundersøgelser, for bedre at forstå kundernes behov og ønsker i forhold til stationer.

Det er vanskeligt at tale om S-togsstationer under ét. Stationer er forskellige. Det er også vanskeligt at tale om kunder under ét. Kunder er forskellige, og de samme kunder kan have forskellige behov og præferencer i forskellige situationer. Nogle faciliteter benyttes kun af få, men kan være helt afgørende for, at der overhovedet foretages en rejse med S-tog. Andre faciliteter benyttes af alle. Den subjektive oplevelse af at benytte stationen, har en fremtrædende plads for nogle, og har en mindre betydning for andre. Undersøgelsen forsøger på en og samme tid at beskrive denne mangfoldighed samt at finde nogle fællestræk, der kan anvendes som operationelle pejlemærker for DSB S-tog, hvis indsatsen for stationsforbedringer skal være optimal – set fra brugernes synspunkt.

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført på 14 udvalgte S-togsstationer, der repræsenterer en vifte af forskelligheder mht. epoker af design, fysisk udformning og bemanded/ikke bemanded stationer mv. Der er anvendt samme skema på alle stationer. Spørgsmålene knytter sig næsten alle til den station, hvor skemaet er uddelt.



Figur 1: De 14 stationer hvor der er uddelt spørgeskemaer

I spørgeskemaet bliver respondenterne ”ført” gennem stationen. Først spørges til forhold i området omkring stationen, dernæst om forhold på vej til perronen og til sidst om forhold på perronen. Derudover stilles spørgsmål om, hvor vigtige 20 forskellige generelle forhold på stationen er samt om respondenterne og deres brug af stationen og S-tog i al almindelighed. Mange respondenter har benyttet sig af muligheden for at skrive yderligere kommentarer om forskellige forhold på stationen.

Der er indsamlet knap 3.000 brugbare spørgeskemaer svarende til 54 procent af de uddelte. Skemaerne er uddelt, så der for hver station er mindst 100 brugbare svar, hvilket gør det muligt at analysere på stationsniveau. Der foretages en vægtning, som korrigerer for, at stikprøvestørrelsen er forskellig på de 14 stationer.

Langt de fleste besvarelser er fra hyppige brugere, som anvender den station, de er spurgt om, flere gange om ugen. Undersøgelsen har derfor overvejende fat i de faste daglige S-togsbrugere.

Der er i fokusgruppeinterview identificeret uddybende forklaringer og forbedringsforslag på en mere sammenhængende måde, end det er muligt i de skriftlige spørgeskemaer. Interviewene er gennemført med grupper af brugere på Holte, Skovlunde og Vallensbæk stationer. Endvidere er gennemført ét gruppeinterview med repræsentanter fra DSB’s pendlergrupper.

## Hvis brugerne skulle prioritere

”Hvor vigtigt er følgende for dig, når du bruger stationen, hvor du fik spørgeskemaet?” lyder et spørgsmål, hvorefter deltagerne bliver spurgt om at tage stilling til 20 forskellige forhold på en station. Besvarelsene giver indirekte kundernes prioritering, idet forhold som mange finder vigtige, også må antages at ligge højt på en prioriteringsliste – set med brugernes øjne.

Som gennemsnit betragtet ligger følgende emner højest i kundernes prioritering:

- *Løbende Information* via elektroniske skilte og via højtalerinformation er de to topscorer. Løbende information om aktuelle afgangstider, forsinkelser mm. er noget, som stort set alle finder vigtigt eller meget vigtigt.
- *Stationens fremtræden*, som det kommer til udtryk i generel vedligeholdelse og løbende rengøring af stationerne, ligger også højt i kundernes prioritering. Vedligeholdelse og rengøring er noget, som bare skal være i orden. Mange nøjes med at angive, at det er vigtigt. Færre finder det er endog meget vigtigt
- *Fast information* i form af oversigt over køreplaner og liniekort, skiltning på stationen samt oversigter over billetpriser og zoner havner blandt de ti vigtigste emner. De fleste har af og til brug for at opsøge information via disse ”faste” informationskanaler
- *Videoovervågning, billetautomat og venteforhold* er noget de fleste finder er vigtigt

De 10 emner, der falder ud som de højest prioriterede, er alle noget, de fleste af og til eller ofte har brug for eller lægger mærke til. Blandt de lavest prioriterede emner finder man imidlertid faciliteter som kun en begrænset del af kunderne anvender. Faciliteter, som kun benyttes af nogle af kunderne, vil altid i en gennemsnitsbetragtning falde ud med samlet set lave værdier for vigtighed. Kunder der aldrig eller sjældent bruger faciliteten, vil normalt enten finde, at den ikke er vigtig eller komme med neutrale tilkendegivelser. Lave værdier afspejler derfor nok så meget, at der er tale om en begrænset brugergruppe. Som gennemsnit betragtet ligger disse emner lavest i kundernes prioritering:

- *Parkeringsforhold for biler* er noget som kun få finder vigtigt. Det betyder imidlertid ikke, at parkeringsforhold for biler ikke er vigtigt for dem, der har brug for det, men kun hver femte har af og til eller ofte brug for at sætte bilen ved stationen
- *Gratisaviser* er heller ikke det store hit hos en gennemsnitsbruger. Her deler kunderne sig i to grupper. Unge og hyppige S-togsbrugere sætter betydelig mere pris på aviserne end midaldrende og sjældne brugere
- *Udsmykning* af stationen er ikke noget, der generelt er en stor efterspørgsel efter. Dem der efterspørger det, er en sammensat gruppe med både unge og ældre, mænd og kvinder mm
- *Røgfrit og støjfrit miljø* på stationerne er emner, som de fleste finder er vigtige. Spørgsmålet om røg splitter i to markante grupper: Dem der slet ikke synes, det er vigtigt og dem, der synes, det er meget vigtigt. Rygere versus ikke-rygere. I spørgsmålet om støj ligger svarene generelt i den neutrale del af skalaen, hvilket kan tolkes som, at relativt få opfatter det som et problem
- *Bemanding* af station, et bemanded billetsalg eller en kiosk, kan have en praktisk betydning, når man skal have hjælp eller købe billetter. Det kan også bidrage til at man

føler sig tryk. På de ubemandede stationer finder relativt få, det er vigtigt sammenlignet med de bemandede. Ældre finder bemanning vigtigere end yngre gør det

- *Parkeringsforhold for cykler* ligger også blandt de lavere rangerede emner. For dem der cykler er det imidlertid overordentlig vigtigt at kunne parkere cyklen under betryggende forhold. Mindre end halvdelen benytter af og til eller ofte cykel til stationen
- *Oversigt over buslinier og køreplaner for busser* er et emne, som relativt få finder vigtigt. Halvdelen af respondenterne foretager af og til eller ofte skift mellem tog og bus

Behov og præferencer kan have en sammenhæng med kendskab til stationen. Der er imidlertid ikke så stor forskel på de hyppige og de sjældnere brugeres prioriteringer. Det eneste emne, hvor man kan spore en lidt større forskel, er i spørgsmålet om gratisaviser. De daglige brugere sætter mere pris på dem end de sjældne brugere. På alle andre emner ligger besvarelsene tæt på hinanden.

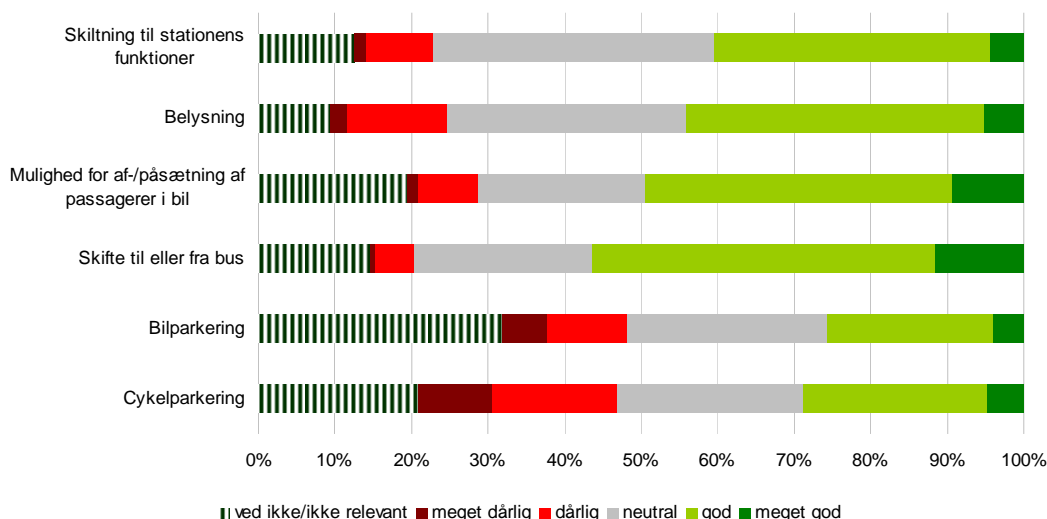
## Passagerernes vej gennem stationen

”Er du enig eller uenig i, at det samlede indtryk er godt?” lyder et spørgsmål om tre forskellige lokaliteter på stationen. Følgende andel af kunderne er enige:

- 51 procent om forpladsen
- 62 procent om området fra forplads til perron
- 70 procent om perronen

Tilfredsheden med stationen stiger altså desto tættere kunderne kommer på selve S-toget. Deltagerne bliver efterfølgende spurgt om forskellige forhold på de tre områder, og det er muligt at give skriftlige kommentarer, hvad mange har gjort. Endvidere er deltagerne i fokusgruppeinterviewene kommet med mange eksempler og uddybende forklaringer vedr. praktiske forhold på stationerne. Både i de skriftlige kommentarer og fokusgruppeinterview kommer der relativt få ny temaer frem. Der er overvejende tale om uddybning af temaer, der allerede indgår i spørgeskemaet.

**På forpladsen** er der stor forskel på de besvarelser, man får for hver af de 14 stationer. F.eks. er der stor utilfredshed med cykelparkeringen på Svanemøllen, på Kildebakken station er der et udtalt ønske om en renovering af forpladsen og i Hellerup savnes flere parkeringspladser.

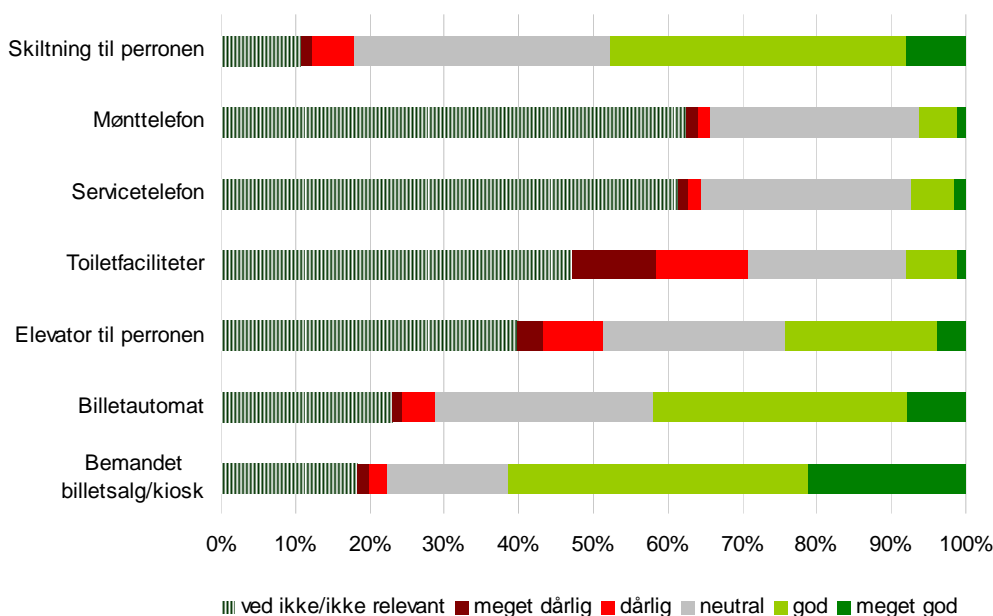


Figur 2: Vurdering af forpladsens elementer. Alle stationer. Vægtet

På forpladsen handler de fleste kommentarer om cykelparkeringen. For dem, der cykler til stationen, handler det om, at det er svært at få plads til cyklen, og at de er nervøse for tyveri eller hærværk. For dem der ikke cykler, og til dels også dem der gør, handler det om, at der nogle steder ligger cykler og flyder, og at adgangsvejene dermed blokeres. Flere af de interviewede fortæller til gengæld, at de aflåste cykelparkeringer fungerer efter hensigten.

En anden hyppig kommentar handler om de tidspunkter, hvor det er mørkt og få mennesker på stationerne. Her kan forpladsen nogle steder fremtræde som skummel. Ubeskåret eller vildtvoksende beplantning og dårlige belysningsforhold kan bidrage til, at kunderne føler sig utrygge ved at opholde sig på forpladsen.

**Vejen fra forplads til perron** er der, hvor en stor del af stationens faciliteter findes. Der er overvejende tilfredshed med de bemandede billetsalg/kiosker. Kunderne er mindre tilfredse med billetautomaterne. Relativt få benytter elevatoren eller toiletterne. Service- og mønttelefoner benyttes kun i særlige tilfælde, hvorfor næsten ingen har en mening om dem. Skiltningen til perron er de fleste tilfredse med, hvilket afspejler de daglige kunders synspunkter.

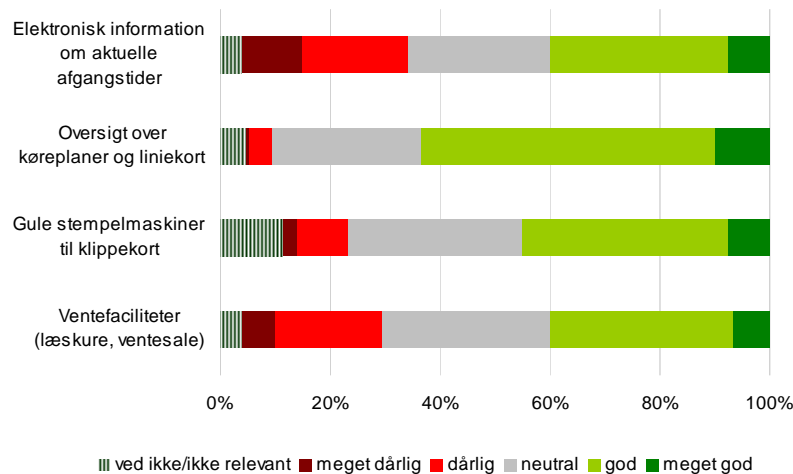


Figur 3: Vurdering af elementer i området mellem forplads og perron. Alle stationer. Vægtet

Kunderne har knyttet mange skriftlige kommentarer til vejen fra forplads til perron. Selvom kun få benytter toiletterne på stationerne jævnligt, så er det et emne, der ofte kommenteres. På stationer uden toiletter kommenteres, at de mangler. På stationer med toiletter kommenteres deres fremtræden. Elevatorer er et andet område der hyppigt nævnes. Kommentarerne drejer sig især om, at elevatoren ikke fungerer, hvilket går ud over ældre, handicappede, børnefamilier og folk med cykler. Et tema som i særlig grad bringes op sammen med toiletter og elevatorer er lugt. Mange skriver, at der lugter af urin omkring disse faciliteter.

Andre kommentarer går på, at der enten mangler et billetsalg eller en kiosk eller, hvis de findes, at åbningstiderne skal udvides – særligt om aftenen. Desuden savner flere at kunne købe billetter i weekenden eller billetter til resten af Danmark og Øresundsregionen. Billetautomaterne står også for skud. Deres sortiment er for begrænset, de tager ikke altid dankort, og så er de af og til i stykker. Hvis der er private kiosker ved stationerne, kommenteres ofte, at de bør sælge flere DSB produkter, f.eks. adgangskort til de aflåste cykelparkeringer.

**På perronen** er der en forholdsvis negativ vurdering af den elektroniske information om aktuelle afgangstider samt af ventefaciliteter (læskure, ventesale). For begge temaer er der et stort mindretal, som er decideret utilfredse med forholdene. Oversigten over køreplaner og liniekort er der overvejende tilfredshed med, hvorimod vurderingen af de gule stempelmaskiner er mere afdæmpet.



Figur 4: Vurdering af perronens elementer. Alle stationer. Vægtet

Mange kommentarer handler om den elektroniske information og højtalerinformationen, der ikke altid fungerer tilfredsstillende. De nye, elektroniske informationsskærme får ellers rosede ord med på vejen – når blot informationen er korrekt. Det kritiseres, at højtalerinformationen er ukorrekt, mangler eller ikke kan høres.

Venteforhold på perronen kommenteres hyppigt. Nogle kommentarer handler om, at læskurene er for små, for åbne eller for få. Andre savner flere bænke at sidde på, men ikke nødvendigvis flere læfaciliteter. Kunderne er overvejende glade for de nye ventefaciliteter i glas, men de findes kun på få stationer. Hærværk og manglende rengøring af særligt de gamle læskure er et problem, som opleves på flere stationer.



## Utryghed er et aftenproblem

Utryghed er et aftenproblem. Det gælder i alle aldersgrupper og for begge køn. Men problemet er mest udtalt blandt yngre og blandt kvinder.

I dagtimerne er der kun få, der ikke føler sig trygge ved at opholde sig på en S-togsstation. Det gælder mænd og kvinder, folk i forskellige aldersgrupper, og det gælder alle 14 stationer. Om aftenen derimod giver knap en fjerdedel af de spurgte udtryk for, at de ikke føler sig sikre og trygge ved at opholde sig på stationerne. Tryghed er altså overvejende en problemstilling der relaterer sig til tidspunkter, hvor der ikke er så mange mennesker på stationerne og samtidig med, at det er mørkt.

De enkelte respondenter svarer næsten alle ens på spørgsmål om tryghed, uanset om spørgsmålet relateres til forplads, området mellem forplads og perron eller perronområdet. Er man utryk på forpladsen, er man det også på perronen og omvendt. Undersøgelsen kan således ikke bruges til at udpege ét bestemt sted på en station, hvor utrygheden er mere udtalt end andre. Det betyder ikke, at der ikke kan arbejdes med at forbedre tryghed ved at fjerne skumle hjørner, beskære store bevoksninger, gøre det mindre attraktivt for andre end passagerer at "hænge ud" osv. Utrygheden har nogle årsager, men opstår utrygheden f.eks. på forpladsen, så vil man bærer den med sig, også når man opholder sig andre steder på stationen.

Om aftenen opleves nogle stationer mere trygge at færdes på end andre. Svanemøllen, Holte og KB Hallen er stationer uden store tryghedsproblemer, formentlig fordi der normalt er mange mennesker, de er lokaliseret i pæne kvarterer og/eller fordi, der ikke er problemer med skumle kroge og hjørne. Stationer hvor relativt mange giver udtryk for, at det er utrygt at færdes om aftenerne er Albertslund, Vallensbæk og Ølby.

## Rangering af stationer

Der er foretaget en rangering af de 14 stationer efter, hvor godt et indtryk brugerne har af dem. Det samlede indtryk er beregnet som et simpelt gennemsnit af score på de tre lokaliteter der er spurgt om.

Rangeringen viser, at:

- *KB Hallen og Solrød Strand* er de stationer, som brugerne samlet set er mest tilfredse med. Solrød Strand fremhæves i særlig grad for gode forhold på perronen
- *Vallensbæk og Kildebakken* falder ud som de stationer, brugerne er mest utilfredse med. På Vallensbæk omfatter utilfredsheden hele stationen, mens Kildebakken i særlig grad vurderes dårligt på områderne udenfor perronen
- *Svanemøllen og Bispebjerg* har en stor spredning i brugernes vurdering af forplads (som vurderes lav) og stationens øvrige steder (der rangeres højere)
- *Alle øvrige stationer* er kendetegnet ved at stationen vurderes nogenlunde ens på forplads, ”mellemområde” og perron, og ved samlet set ikke at have en markant placering i rangeringens yderpositioner

## Videre brug af undersøgelsen

I undersøgelsen er tilstræbt at finde generelle konklusioner om kundernes brug og vurdering af S-togsstationer til brug for en overordnet prioritering af indsatsen.

Hver station er unik med sine helt egne vilkår, problemer og potentialer. Kundernes samlede oplevelse af en station er sammensat af oplevelsen af en række detaljer. Er der enkelte detaljer, der ikke fremtræder eller fungerer som de skal, påvirker det den samlede oplevelse. I arbejdet med at forbedre stationerne er det derfor vigtigt at være lydhør overfor de specifikke kritikpunkter, der knytter sig til hver enkelt station.

Datagrundlaget er tilstrækkeligt til, at man for hver af de 14 stationer kan få pejlemærker af, hvad kunderne synes. I rapporten kan undersøgelsens resultater læses station for station. Omfanget af skriftlige kommentarer fra kunderne var meget omfattende og detaljeret og ydes ikke fuld retfærdighed i denne rapport. DSB S-tog arbejder videre med grundmaterialet (spørgeskemaerne).

De 14 stationer er udvalgt som repræsentative cases, som dækker et bredt spekter af stationstyper. Vurdering af andre stationer må foretages med udgangspunkt en sammenligning med de valgte cases. Ingen stationer vil være magen til, men mange vil ligne.